



Klachtenregeling TaalBeeld Almere

Inleiding

TaalBeeld Almere verzorgt cursussen Nederlands, KNM, ONA en examentraining. Voordat u aan een cursus begint is er een intakegesprek en doet u een toets om vast te stellen welk niveau u heeft en welke cursus het meest geschikt is voor u. Op dat moment kunt u aangeven wat u belangrijk vindt. De lessen Nederlands, KNM en examentraining worden gegeven door Suzan de Hulster. Voor lessen ONA wordt een bevoegd docent gevraagd om les te geven. Een cursus duurt ongeveer 3 maanden. Tijdens en na de lessen wordt u regelmatig om feedback gevraagd. Op het eind van de cursus is er een evaluatiegesprek waarbij ook van gedachten gewisseld wordt. TaalBeeld Almere hoopt dat door deze persoonlijke kleinschalige aanpak opmerkingen en wensen in een vroeg stadium naar boven komen en hoopt er adequaat op te kunnen reageren. Indien u toch een klacht heeft, dan geldt de volgende regeling.

Iedere cursist krijgt een exemplaar van deze klachtenregeling bij het begin van een cursus. De klachtenregeling staat ook op de website taalbeeldalmere.nl vanaf 1 juli 2018.

Klachtenregeling

- a. Een klacht is een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening door TaalBeeld Almere. U kunt als cursist een schriftelijke klacht indienen.
- b. U ontvangt binnen 2 weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
- c. Een klacht betreffende een gedraging en/of uitlating, die langer dan 6 maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.
- d. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld, in ieder geval krijgt de klager binnen 4 weken schriftelijk antwoord indien de klacht als ongegrond of onontvankelijk gezien wordt en waarom.
- e. Gegronde klachten zijn klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM- en ONA-aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over groepsomvang, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent, en dergelijke.
- f. Ongegronde klachten zijn klachten die niet door TaalBeeld Almere en/of zijn docent zijn veroorzaakt.
- g. TaalBeeld Almere zal proberen de klacht op te lossen naar tevredenheid van de cursist.
- h. Er wordt in ieder geval een bondig rapport opgesteld waarin de specifieke klacht wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. Dit rapport wordt onderschreven door de indiener van de klacht.
- i. Een klacht wordt afgehandeld binnen 6 weken na ontvangstdatum. Met een goede motivatie kan de afhandelingstermijn verlengd worden.
- j. TaalBeeld Almere registreert alle klachten en neemt eventueel verbetermaatregelen. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling door TaalBeeld Almere dan kan hij/zij zich richten tot het Collega van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Tegen vergoeding. Deze klachtenlijn is er voor alle inburgeraars. Blik op Werk zal de klager verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de klacht doorzetten naar het College van Arbitrage. Dit zijn de gegevens voor de klachtenlijn voor cursisten : klachten@ikwilinburgeren.nl tel. 030 – 303 06 45 (werkdagen van 13.00 – 17.00 uur) . Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld en niet gedeeld met derden.